

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian Ini bertujuan untuk menguji pengaruh sistem pengukuran kinerja, sistem *reward* dan *profit center* terhadap hubungan antara total quality management dengan kinerja manajerial pada hotel berbintang tiga sampai dengan hotel berbintang lima di kota Palembang. Pada penelitian ini yang menjadi variabel moderat adalah sistem pengukuran kinerja, sistem *reward* dan *profit center*. Adapun hasil pengujian hipotesis dari penelitian ini adalah.

1. Pada pengujian hipotesis pertama, membuktikan variabel *total quality management* dan kinerja manajerial memiliki hubungan atau di terima. Hal ini dikarenakan pada variabel signifikan TQM mempunyai nilai  $0,004 < 0,05$  sehingga hipotesis pertama diterima (H1) diterima.
2. Pada pengujian hipotesis kedua, membuktikan bahwa variabel sistem pengukuran kinerja tidak dapat memoderasi hubungan antara *total quality management* dengan kinerja manajerial. Hal ini dikarenakan pada variabel moderat sistem pengukuran kinerja mempunyai nilai signifikansinya sebesar  $0,284 > 0,05$  sehingga hipotesis kedua (H2) ditolak.
3. Pada pengujian hipotesis ketiga, membuktikan bahwa variabel sistem *reward* tidak dapat memoderasi hubungan antara *total quality*

*management* dengan kinerja manajerial. Hal ini dikarenakan pada variabel moderat sistem *reward* mempunyai tingkat signifikansinya sebesar  $0,833 > 0,05$  sehingga hipotesis ketiga (H3) ditolak.

4. Pada pengujian hipotesis yang keempat, membuktikan bahwa variabel *profit center* tidak dapat memoderasi hubungan antara *total quality management* dengan kinerja manajerial. Hal ini dikarenakan pada variabel moderat *profit center* tingkat signifikansinya sebesar  $0,584 > 0,05$  sehingga hipotesis keempat (H4) ditolak.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan yang memungkinkan dapat menimbulkan gangguan terhadap hasil penelitian. Adapun keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Objek penelitian yang dilakukan hanya berada pada satu wilayah atau kota Palembang saja. Untuk itu data hasil penelitian ini tidak dapat digunakan secara generalisasi yang lebih luas.
2. Penyebaran dilakukan menggunakan kuesioner, hal ini dapat memungkinkan ketidakakuratan hasil antara jawaban responden dengan keadaan sebenarnya yang ada.
3. Responden jumlah jabatan pada manajer tingkat menengah pada penelitian ini ada enam. Tetapi pada kenyataannya ada beberapa hotel yang tidak memiliki enam jabatan tersebut. Hanya memiliki empat ataupun lima.

### C. Saran

Beberapa saran yang ingin disampaikan kepada pihak-pihak yang membutuhkan dan pada penelitian selanjutnya yang mengangkat hal yang hamper sama atau menyerupai penelitian ini. Saran yang diberikan antara lain :

1. Variabel pemoderasi yang digunakan ada tiga, untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk mencari faktor-faktor variabel lain untuk dapat dijadikan sebagai variabel pemoderasi.
2. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan menggunakan kuesioner, sehingga data yang didapat kurang akurat dan tepat, untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan teknik wawancara secara langsung agar mendapat data yang secara akurat dan tepat sesuai dengan keadaan sebenarnya di perusahaan.
3. Sampel penelitian ini hanya 13 hotel berbintang yang ada di Palembang, untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah daftar hotel yang ada lebih banyak lebih dari 20 karena data akan lebih kompleks, dan juga tidak hanya di kota Palembang saja dapat menambahkan Hotel-Hotel berbintang di luar kota Palembang.